

# La médiation de la consommation pour la profession d'avocats

*Ordre des avocats de Paris*

*20 novembre 2024*

**Carole Pascarel**

Avocate – médiatrice – médiatrice de la consommation des avocats

## La présentation du processus

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des différends

Elle est régie par le Code de la consommation (arts. L.611-1 et s.), qui détermine le statut du médiateur, les étapes et les principes directeurs de la médiation

Le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre un avocat et un client l'ayant mandaté en dehors du cadre de son activité professionnelle

Le médiateur est indépendant, impartial, compétent et diligent

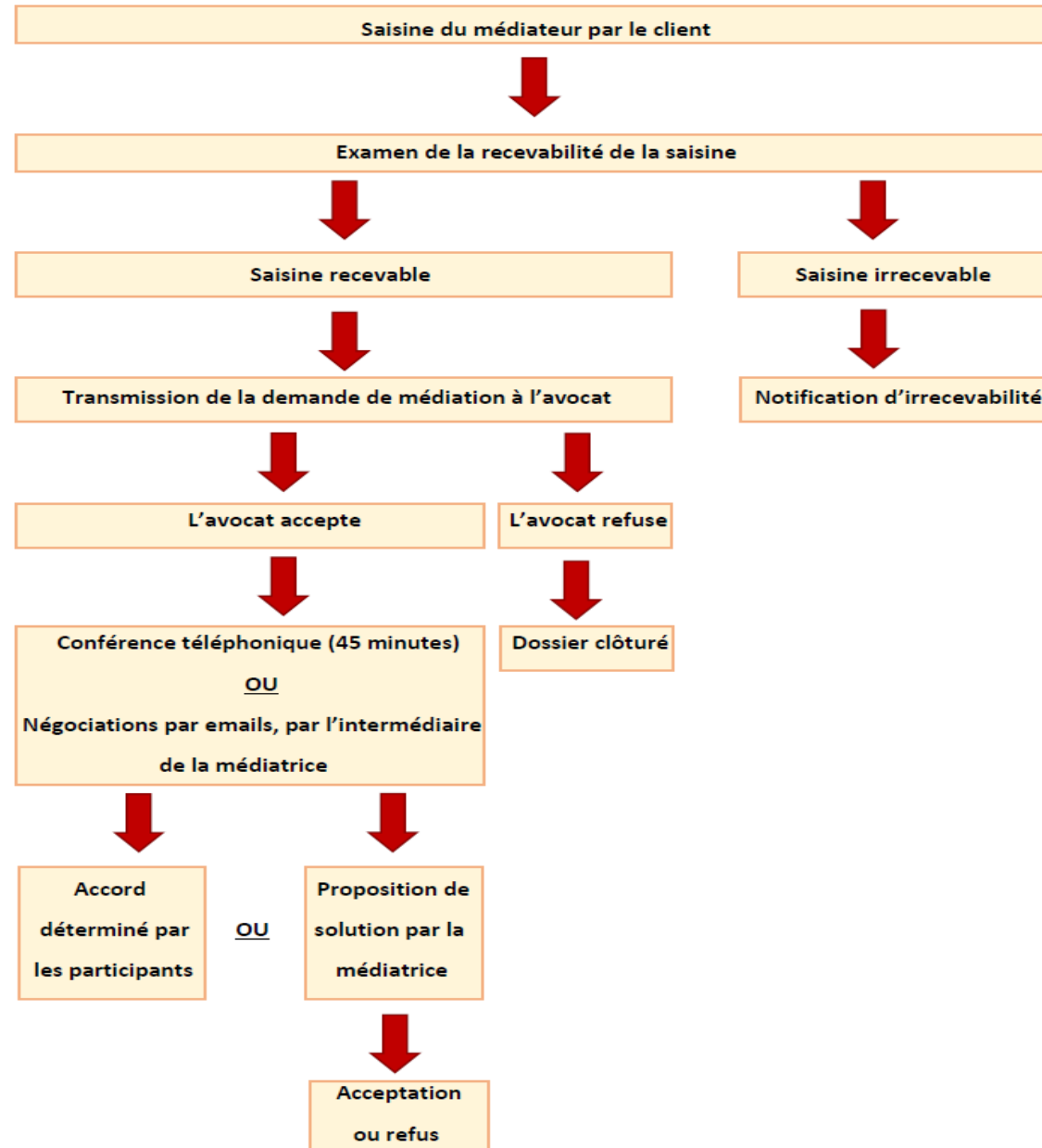
Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, sans remise en cause de sa responsabilité professionnelle ni de sa déontologie

C'est une étape facultative, préalable à la saisine du Bâtonnier

C'est un processus conventionnel et volontaire pour les deux participants

Les échanges en médiation sont strictement confidentiels.

## Les grandes étapes



## Les causes d'irrecevabilité

**En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation.**

Le client ne justifie pas avoir tenté de résoudre son litige directement avec l'avocat

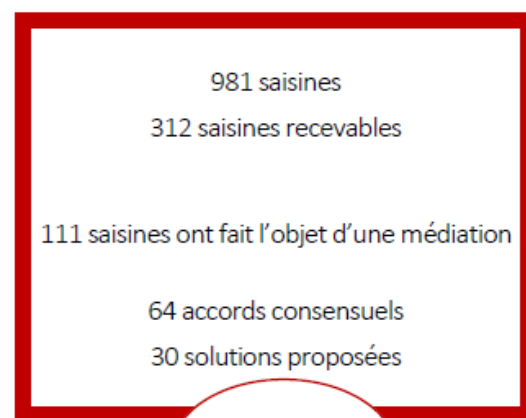
La demande du client est manifestement infondée ou abusive

Le litige a été précédemment examiné ou il est en cours d'examen par une juridiction

Le client a introduit sa demande dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'avocat

Le différend n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur

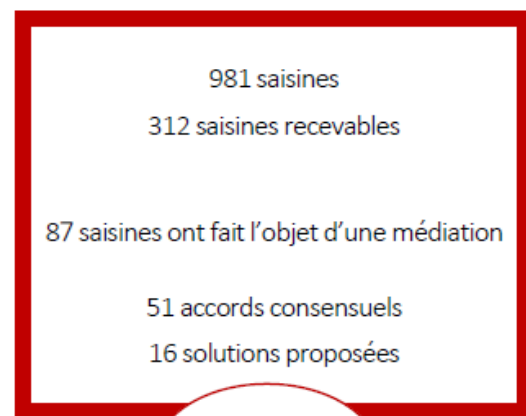
## Les chiffres de la médiation



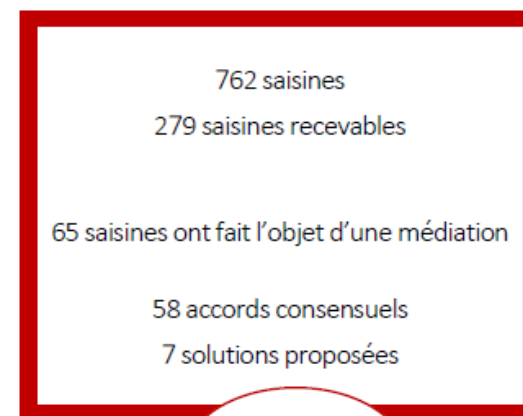
**2023**



**2022**

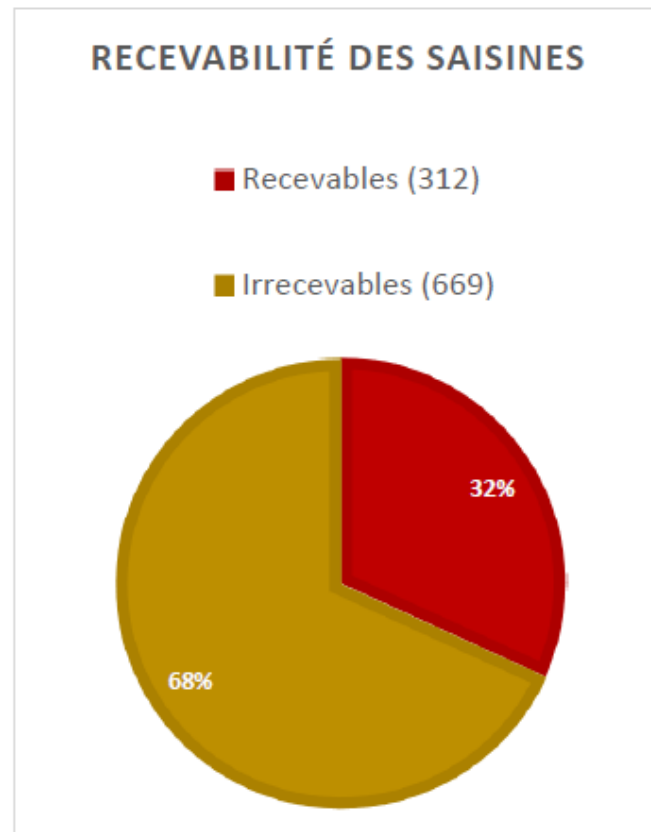


**2021**



**2020**

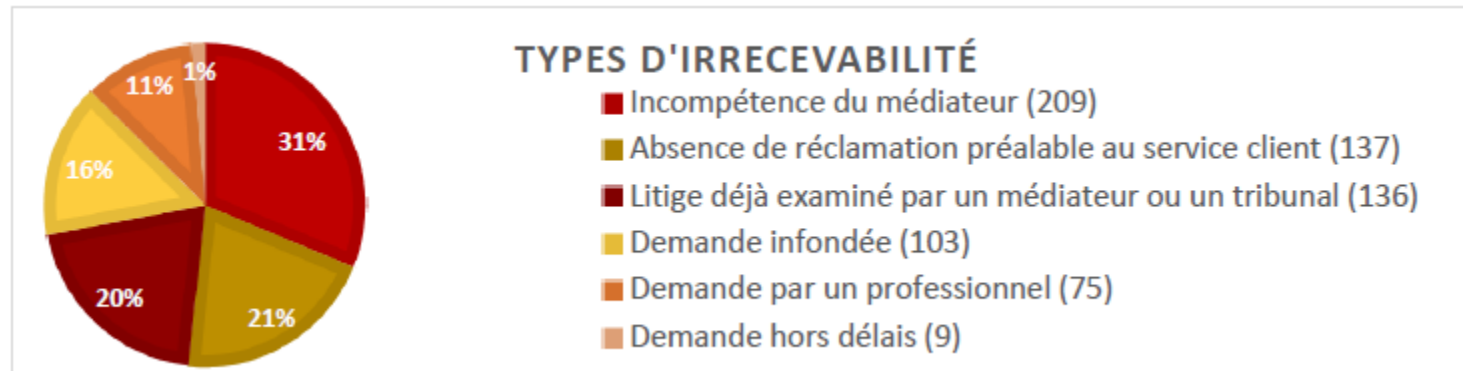
## Le nombre de dossiers recevables / irrecevables



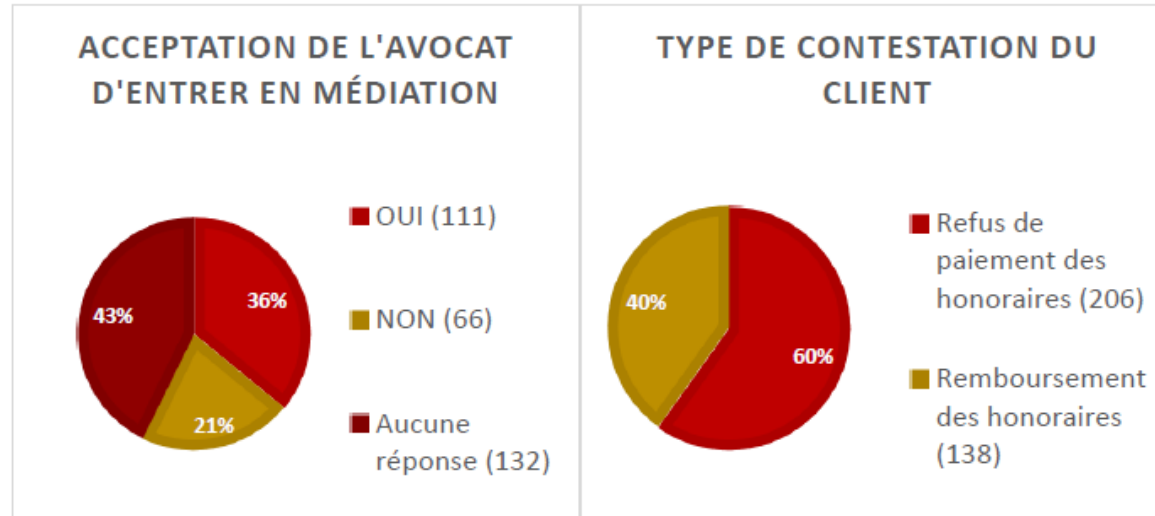
**312** saisines étaient recevables

**669** saisines étaient irrecevables conformément aux motifs énumérés par l'article L. 612-2 du Code de la consommation

## Type d'irrecevabilité



## Sur les saisines recevables



**111** demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, soit une augmentation d'environ 23% du taux d'acceptation. **66** demandes ont été refusées par l'avocat.

**Près de deux tiers des saisines recevables concernaient un refus de paiement des honoraires facturés.** Les autres saisines concernaient des demandes de remboursement.

**Temps moyen de réponse de l'avocat à la demande de médiation : 9 jours** à compter de la notification de recevabilité.



## Motif du refus des avocats

### MOTIFS DE REFUS DE L'AVOCAT

■ L'avocat estime que seul son Bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires (12)

■ L'avocat estime être dans son droit/la facturation est conforme à la convention d'honoraires (9)

■ L'avocat estime que le paiement par son client vaut acceptation des honoraires (7)

■ L'avocat préfère faire fixer ses honoraires directement par le Bâtonnier (6)

■ L'avocat ne connaît pas le Médiateur national de la profession d'avocat (6)

■ L'avocat préfère renoncer à sa facture parce que l'enjeu du différend est trop faible par rapport au temps que nécessite la médiation (6)

■ L'avocat refuse de participer à la médiation de la consommation parce qu'il ne s'agit pas d'une médiation telle que traditionnellement entendue (notamment, présence physique des participants) (5)

■ Aucune justification (5)

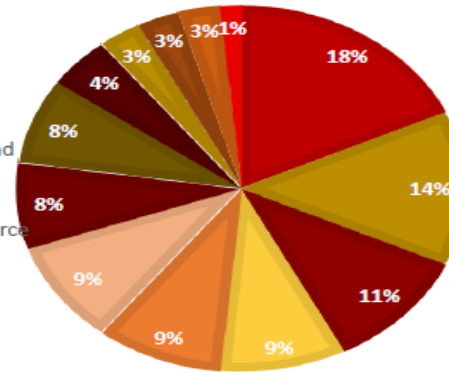
■ L'avocat estime que le client est trop agressif/pas ouvert au dialogue (3)

■ L'avocat considère que la médiation est une manoeuvre dilatoire de la part du client (2)

■ L'avocat estime que le dossier est trop technique pour être traité en médiation (2)

■ Des documents couverts par le secret professionnel sont nécessaires pour la résolution du différend (2)

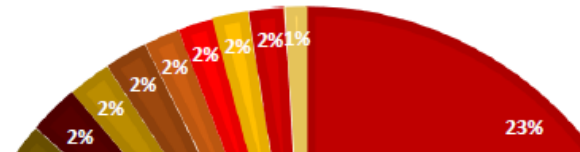
■ L'avocat estime qu'il n'y a pas de litige (1)



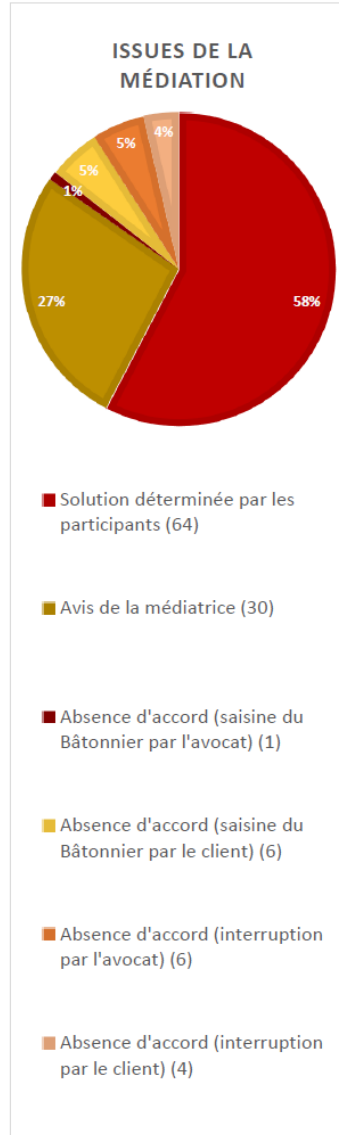
## Questions soulevées

### QUESTIONS SOULEVÉES

- Dessaisissement (passage au taux horaire, remboursement de la totalité des honoraires versés) (73)
- Détail des diligences effectuées (65)
- Honoraire de résultat (avant décision définitive, assiette) (46)
- Paiement de la première consultation (24)
- Dépassement de l'estimation des honoraires effectuée par l'avocat (22)
- Dépassement du forfait, client non averti (17)
- AJ (facturation supplémentaire, retour à meilleure fortune) (12)
- Honoraires non alignés sur le barème de la protection juridique (11)
- Déception quant à la conclusion de la consultation (7)
- Dossier traité par un collaborateur (dont diligences facturées au taux horaire de l'associé) (6)
- Passage d'une résolution amiable à une procédure contentieuse sans modification de la convention d'honoraires ou signature d'une nouvelle convention d'honoraires (6)
- Rétractation du client (5)
- Passation du dossier d'un avocat à un autre avocat, dont s'ensuit un changement des modalités de facturation sans prévenir préalablement le client (5)
- Absence de convention d'honoraire (avocat non mandaté, rétractation client, désaccord sur l'étendue du mandat, honoraire de résultat) (5)
- Désaccord sur le taux horaire de l'avocat (5)
- Facturation de la TVA (dont clients étrangers) (3)



## Issue des médiations



**64 accords ont été déterminés par les participants eux-mêmes.**

- ⇒ Pour 23 accords, une seule conférence téléphonique a suffi pour résoudre le différend.
- ⇒ Pour 11 accords, une solution a été trouvée dans les jours ayant suivi la conférence téléphonique.
- ⇒ 30 accords ont été trouvés à la suite d'une médiation par échanges de courriels.

**30 avis ont été proposés par la médiatrice** en l'absence d'accord consensuel entre les participants.

- ⇒ 19 avis ont été acceptés par tous les participants.
- ⇒ 8 avis ont été refusés par le client.
- ⇒ 4 avis ont été refusés par l'avocat.

**6 médiations ont été interrompues par la saisine du Bâtonnier par le client.**

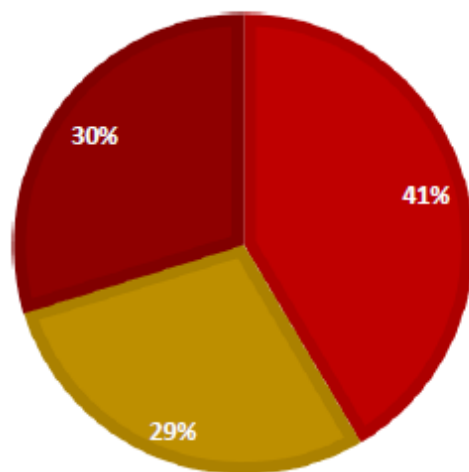
**1 médiation a été interrompue par la saisine du Bâtonnier par l'avocat.**

**4 médiations ont été interrompues purement et simplement par le client.**

**6 médiations ont été interrompues purement et simplement par l'avocat.**

### SOLUTION PLUS FAVORABLE À:

■ Avocat et client (39) ■ Client (27) ■ Avocat (28)



**Somme en moyenne concédée par l'avocat ou versée par le client : 461,62 euros TTC**